

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1 ความสำคัญและที่มาของหัวข้อการวิจัย

ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ ได้เข้ามามีบทบาทมากมายในชีวิตประจำวันมากขึ้นทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกในการทำงาน บ้านเท็ง หรือการค้นคว้าหาข้อมูลตลอดจนการสื่อสาร ในปัจจุบันบางสายการบิน มีบริการจองตั๋วเครื่องบินออนไลน์ (online booking) สามารถรับตั๋วอิเล็กทรอนิกส์ (e-Ticketing) และเช็คอินออนไลน์ (Online Check-in) ซึ่งผู้ใช้บริการสามารถเลือกที่นั่งได้ด้วย และในกรณีที่ผู้โดยสารเดินทางระยะทางไกลๆก็สามารถใช้บริการ รับส่งข้อความบนเครื่อง (Inflight e-Mail) ได้ นอกจากนี้เราจะพบว่ามียุทธศาสตร์ใหม่ๆมากมายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการของธนาคาร การสั่งซื้อของ การขอคำปรึกษาในเรื่องต่างๆซึ่งทุกอย่างสามารถทำได้ง่ายและรวดเร็ว

จากการสำรวจของบริษัทศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในปี 2536 มีประมาณ 1,464 คน เพิ่มขึ้นเป็น 2 ล้านคนในปี 2544 และประมาณว่าในปี 2545 จำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยสูงขึ้นถึง 4.5 ล้านคน หรือร้อยละ 7.3 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ (Internet magazine, 2545 : 41) ซึ่งเห็นได้ชัดว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวันไปแล้ว หากเราไม่ให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประเทศของเราคงจะล้าหลังและไม่สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก รัฐบาลก็ได้มีการจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารแห่งชาติฉบับที่เรียกว่า IT2010 บรรจุไว้เป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 โดยเนื้อหาหลักครอบคลุมการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตั้งแต่ เรื่อง e-Commerce e-Industry e-Government e-Society และ e-Education โดยรัฐบาลได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT : Information and Communication Technology)” เมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2545 ที่ประชุมได้สรุปกรอบยุทธศาสตร์ที่สำคัญ 3 ประการคือ 1 การพัฒนาอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ 2 การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3 การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกับการบริหารงานของภาครัฐเพื่อก้าวไปสู่ e-Government ในการประชุมครั้งนี้ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการร่วมภาครัฐ อุตสาหกรรมและมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนการสร้างบุคลากรด้านนี้ รวมทั้งมีการเสนอให้จัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นเพื่อดูแลงานด้านนี้โดยเฉพาะ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ผลิตบัณฑิตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมาโดยตลอด ตั้งแต่เรื่องของการเป็นหน่วยงานแรกในประเทศไทยที่มีการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ติดต่อสื่อสาร (ปี พ.ศ. 2531) โดยได้รับการสนับสนุนจาก IDP (International Development Program) ประเทศออสเตรเลีย เป็นหน่วยงานแรกที่ใช้

ระบบออนไลน์ลงทะเบียน โดยเริ่มนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการลงทะเบียนนักศึกษาตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2524 และพัฒนาให้เป็นแบบ ออนไลน์ได้สำเร็จเมื่อปี พ.ศ. 2530 (เดลินิวส์, 2531) การพัฒนาระบบ MIS (Management Information System) ของมหาวิทยาลัยซึ่งใช้บุคลากรของมหาวิทยาลัยทำการพัฒนาเอง ในปัจจุบันเมื่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทในชีวิตและการทำงานมากขึ้น การสื่อสาร กระจายข่าวสาร ความคิดเห็นภายในมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ก็ใช้ระบบการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ บุคลากร และนักศึกษาส่วนใหญ่ ใช้ประโยชน์ด้านการสื่อสารจากระบบคอมพิวเตอร์และได้กลายเป็นกิจวัตรประจำวัน ในการอ่านข่าวสารข้อมูลทางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยยังกำหนดเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในแผนกลยุทธ์ ที่จะขับเคลื่อนสถานต่องานวิชาการระดับคุณภาพ และนำมหาวิทยาลัย ให้ดำเนินภารกิจต่างๆในปัจจุบันและอนาคตให้ได้มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยก็ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้ทรัพยากรคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการปรับปรุงระบบ MIS ของมหาวิทยาลัยเพื่อจะได้สามารถนำข้อมูลต่างๆที่มีอยู่มาประมวลผลประกอบการตัดสินใจในการบริหารงาน นอกจากนั้นก็ผลักดันให้มี ระบบลงทะเบียน การตรวจสอบผลการเรียน ผ่าน web หรือผ่านระบบเครือข่าย เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา ซึ่งภาระการดำเนินงานด้านคอมพิวเตอร์ระบบเครือข่าย ระบบโทรศัพท์ และการพัฒนาซอฟต์แวร์ เป็นภารกิจหลักของศูนย์คอมพิวเตอร์

อาจกล่าวได้ว่า ศูนย์คอมพิวเตอร์เข้าไปมีส่วนในชีวิตประจำวันของทุกคนในมหาวิทยาลัย เนื่องจากภารกิจหลักของศูนย์ฯ ทำให้ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการทั้งมหาวิทยาลัย นอกจากนั้นศูนย์ฯได้ขยายขอบเขตการให้บริการไปยังท้องถิ่น เช่น บริการฝึกอบรม การจัดสัมมนาให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ การให้บริการพัฒนาซอฟต์แวร์ ดังนั้นคุณภาพของการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ที่ดำเนินการอยู่หรือรูปแบบของการให้บริการของศูนย์ฯ จึงมีผลต่อผู้ใช้บริการจำนวนมาก ซึ่งก็คือบุคลากรและนักศึกษาทั้งมหาวิทยาลัย สงขลานครินทร์และรวมถึงผู้ใช้บริการที่เป็นหน่วยงานจากภายนอกด้วย การปรับเปลี่ยนการให้บริการที่อาจจะเกิดขึ้นจะกระทบกับผู้ใช้บริการจำนวนมาก ในปี 2542 ศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้นำระบบคุณภาพ ISO9000:1994 มาประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน เพื่อที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพ และในปี 2545 ศูนย์คอมพิวเตอร์ จะปรับเปลี่ยนเป็นระบบคุณภาพ ISO9000:2000 ซึ่งหลังจากศูนย์ฯ ได้นำระบบคุณภาพมาใช้ในหน่วยงานพบว่ากระบวนการต่างๆในการให้บริการมีการปรับเปลี่ยนไปมาก มีการตรวจสอบ ชี้วัดคุณภาพในแต่ละงานที่ให้บริการ มีการควบคุมกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น เป้าหมายของการบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้กำหนดชัดเจนว่าจะต้องทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของการบริหารงานคุณภาพ ที่ว่า “องค์กรที่ต้องการอยู่รอดในระยะยาวจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) ควบคู่ไปกับการตอบสนองความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร (Stakeholders) การมุ่งเน้นที่ลูกค้าหมายถึงการที่องค์กรต้องหาความต้องการของลูกค้าปัจจุบันและอนาคต และสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด ในบางองค์กรนั้นไม่เพียงแต่ทราบความต้องการเท่านั้นแต่ต้องเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าด้วย (Customer Expectation)” (สถาบันเพิ่มผล

ผลิตแห่งชาติ : 2543) ดังนั้นการมุ่งเน้นที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและคงอยู่ได้ เพราะผู้ใช้บริการจะเป็นผู้ตัดสินว่าสินค้าหรือบริการที่ได้รับไปมีคุณภาพหรือไม่ ดังนั้นองค์กรจะต้องมีวิธีการหาความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นวิธีหนึ่งและเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่จะบอกได้ว่าองค์กรนั้นๆ ให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการหรือไม่ มีคุณภาพหรือไม่

ความมุ่งมั่นของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่จะให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามที่ระบุไว้ในนโยบายคุณภาพ ตลอดจนการที่ศูนย์รับผิดชอบปัจจัยหลักของการบริหารงานและการสื่อสารซึ่งก็คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ทำให้จำเป็นต้องศึกษาและค้นหาความต้องการของผู้ใช้บริการ และหากต้องการจะชี้วัดคุณภาพของการให้บริการ ส่วนหนึ่งที่จะชี้วัดได้ชัดเจนคือความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเห็นว่าเป็นเรื่องสำคัญในการที่จะศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ เพื่อที่จะนำข้อมูลมาชี้วัดคุณภาพการให้บริการ และนำข้อมูลมาประกอบในการปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเพิ่มจำนวนมากขึ้นและต้องการบริการที่หลากหลายมากขึ้น

## 2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจผู้ใช้บริการคอมพิวเตอร์ของศูนย์คอมพิวเตอร์ ในด้านความสามารถในการให้บริการและลักษณะการให้บริการ
- 2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของนักศึกษา และบุคลากรที่ใช้บริการของศูนย์ฯ จำแนกตามสถานภาพ การรับทราบกฎระเบียบและข่าวสาร
- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการและแนวทางแก้ไข

## 3 ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรเป้าหมายแบ่งเป็น 3 กลุ่มตามการให้บริการมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 บริการที่ให้แก่นักศึกษา ได้แก่ บริการห้องปฏิบัติการ scan ภาพ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตผ่านโมเด็ม บริการฝึกอบรม ประชากรเป้าหมายนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
- 3.2 บริการสำหรับบุคลากร ได้แก่ ระบบ MIS ตรวจ/วิเคราะห์กระดาษคำตอบ วิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัย พิมพ์วุฒิบัตร scan ภาพ บริการฝึกอบรม ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตผ่านโมเด็มบริการห้องปฏิบัติการเพื่อการเรียนการสอน ประชากรเป้าหมายบุคลากรของมหาวิทยาลัยฯ
- 3.3 บริการพัฒนาระบบงาน (Software) หน่วยงาน และกลุ่มผู้รับผิดชอบที่ใช้ระบบงานซึ่งศูนย์ฯ พัฒนาขึ้น 2 หน่วยงานหลัก ได้แก่ งานทะเบียนกลาง และฝ่ายห้องสมุดคุณหญิงหลงอรรถโกวิทสุนทร

#### 4 สมมติฐานในการวิจัย

4.1 ผู้ใช้บริการทั้งนักศึกษา และบุคลากร มีความพึงพอใจในการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

ในระดับสูง

4.2 กลุ่มผู้บริการที่เป็นนักศึกษา จะมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มบุคลากร

4.3 กลุ่มผู้ใช้ที่ทราบข้อมูล/ได้รับการสื่อสารจากศูนย์คอมพิวเตอร์ จะมีระดับความพึงพอใจต่อ

การให้บริการสูง

#### 5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทราบถึงระดับความพึงพอใจผู้บริการกลุ่มต่างๆ ในด้านความสามารถในการให้บริการ

และลักษณะการให้บริการ

5.2 นำผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ความต้องการของผู้บริการแต่ละกลุ่มมาปรับปรุง

รูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

5.3 ทราบปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ และสามารถนำข้อมูลไปสู่การปรับปรุงการบริการให้

ดียิ่งขึ้น